あっせんの結果、成田国際空港内の案内方法を改善！



総務省東京行政評価事務所に、次のような行政相談が寄せられましたので、関東管区行政評価局行政苦情救済推進会議（座長：松尾邦弘弁護士　元検事総長ほか委員６名）で検討した結果を踏まえて、平成 22 年 11 月 25 日、成田国際空港株式会社に対し、利用者により分かりやすい案内方法に改善するための措置を図るようあっせんした結果、12 月 17 日に改善が図られました。

相談要旨

自家用車で成田国際空港へ出向き、第２ゲートから第２ターミナル方面へ進むと、すぐに国際線出発と国際線到着の分岐があり、これを表示する案内標識があるが、どちらも同じ青地に白文字の看板で分かりにくい。このままだと事故を起こしかねない。案内標識の改善を図ってほしい。

あっせん等の要旨

成田国際空港株式会社においては、第２ターミナルへ向かう際の国際線出発と国際線到着の分岐の表示について、空港利用者の利便性の向上を図る観点から、申出か所の分岐点に補助板を設置するなど、利用者にとってより一層分かりやすい案内方法について検討し、これを速やかに実施する必要がある。

【回答の概要】

- 空港内の２地点（申出か所及び同様のもう１か所）の分岐前に、補助看板を設置する。
- 補助看板は、１地点あたり２枚（「出発↑」、「到着↑」）とし、識別しやすいように緑色と黄色で色分けする。
- 補助看板の寸法は縦 2.2 メートル、横 0.8 メートルとし、文字の寸法は縦 0.5 メートル、横 0.5 メートルとする。

成田空港ターミナル図


空港へお越しの皆様へ
成田空港に入場する際は、身分証明書（パスポートや運転免許証など）が必要となります。スーツケースなどに入れずに、すぐに提示できるようにお持ちください。また、車のトランクのチェックもしますので、どうぞご協力お願いいたします。
インフォメーション
成田国際空港インフォメーション　0476（34）8000
フライトインフォメーション、落し物、施設サービス、アクセスなどのご質問に24時間体制で対応しています。
成田空港ホームページ　http://www.narita-airport.jp
道路交通情報センター　03（3264）1331
凡例
入口
出口
高速道路入口
高速道路出口
一方通行
駐車場出入口
サテライト
第2ターミナル
第1ターミナル
①申出か所
②現地調査で確認されたか所
第5サテライト
第4サテライト
第3サテライト
第1サテライト
第2サテライト
北ウイング
南ウイング
第1ゲート
第2ゲート
第6ゲート
空港管理センター
空港第2ビル
空港第1ビル

【改善前】

①第2ゲートから第2ターミナル方面へ進んだところ



②空港東通りから第2ターミナル方面へ進んだところ



【改善後】



補助看板設置か所



補助看板設置か所

【連絡先】総務省　関東管区行政評価局総務部首席行政相談官室
電　　話：０４８－６００－２３１０

【補助看板】



